

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 11/12/23 Hora: 11:48 a. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1343-2020</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidora denunciante:			
Proveedor denunciado:	Miguel Ángel Torres López		
<b>II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS</b>			
<p><b>A.</b> El día 17/11/23 se recibió escrito firmado por la señora [redacted] de generales conocidas en el presente procedimiento (fs. 33-34), mediante el cual contesta el traslado conferido en resolución de folios 30, por medio del cual manifiesta no estar de acuerdo en conciliar con el proveedor denunciado, y solicita la devolución de lo pagado; en su escrito incorpora documentación la cual corre agrada a folios 35-37.</p> <p><b>B.</b> En fecha 03/12/19 la consumidora interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual expuso, en síntesis, que compró una refrigeradora al proveedor, sin embargo, la refrigeradora se encontraba incompleta, por lo cual fue a dejar el producto a la sucursal "Rapi Dollar Santa Tecla", los encargados del establecimiento le dieron la opción de cambiar el producto, pero los productos que estaban completos tenían un valor superior a lo que ella había pagado por la refrigeradora adquirida. A raíz de lo sucedido, la consumidora solicitó el reintegro del dinero que había pagado por la refrigeradora, que asciende a la cantidad de \$160.00 dólares, pero según expuso la consumidora, los encargados se negaron a realizar dicho reintegro.</p> <p>Según la consumidora, los hechos señalados podrían ser constitutivos de la infracción establecida en el artículo 44 letra k) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, el cual estipula: <i>Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: "k) Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, retracto o reversión de pagos", relacionada con el artículo 13-D de la misma ley: "Cuando las ventas de bienes o servicios se realicen con proveedores legalmente establecidos en El Salvador mediante comercio electrónico o cualquier otra modalidad de contratación, los proveedores de bienes o servicios deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando: c) El objeto del contrato no corresponda con lo solicitado, o resulte defectuoso".</i></p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme al artículo 143 literal c) de la LPC, remitió el expediente por no haber podido solucionar el conflicto por falta de acuerdo entre las partes. Posteriormente este Tribunal pronunció resolución de inicio del presente</p>			

procedimiento administrativo sancionador a las diez horas con cincuenta y un minutos del día 02/05/2023 (fs. 23 al 25).

### III. PRETENSIÓN PARTICULAR

La pretensión de la consumidora es *“la devolución de su dinero por el valor de \$160.00 dólares, por un producto defectuoso; con base en los artículos 13-D, literal c) y 44 literal k) de la LPC”*.

### IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —folios 23-25— se le imputa al proveedor denunciado la comisión de la infracción grave, regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC. Respecto de la referida infracción, se tiene que, la LPC prevé obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *“no entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados”* (resaltado es propio). La anterior disposición encuentra su fundamento en el artículo 4 de la misma ley, que establece: *“Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes: (...) e) adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”*.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *las condiciones en que se ofreció el bien*, en cuanto a calidad y tiempo de cumplimiento, según corresponda; y en segundo lugar, *la existencia del incumplimiento por parte del proveedor* al no entregar el bien en los términos contratados por la consumidora, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

### V. CONTESTACIÓN DEL PROVEEDOR DENUNCIADO

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa del proveedor denunciado, pues en resolución de folios 23 al 25 se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, la cual fue notificada en fecha 23/05/23 (fs. 27).

Es así que en fecha 02/06/23, se recibió en este Tribunal, escrito firmado por el señor Miguel Ángel Torres López, en su calidad de proveedor denunciado (fs. 28), por medio del cual contestó la audiencia conferida en la resolución de las diez horas con cincuenta y un minutos del día 02/05/23, manifestando en síntesis que, la comercial *“Rapi dollar”*, donde se distribuían artículos de segunda, ha cerrado operaciones por motivos de pandemia. Manifiesta también que tiene la voluntad de solventar con la

señora \_\_\_\_\_, el inconveniente, ya que en su momento no se le pudo dar seguimiento a la garantía por la falta de personal por la pandemia.

Posteriormente, mediante resolución del día 06/11/23 se abrió a pruebas el procedimiento, por el plazo de ocho días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la misma, dentro del cual el proveedor pudo hacer uso de los medios probatorios que estimara pertinentes, para aportar o proponer prueba respectivamente, no aportando en dicho plazo ninguna documentación, referente al proceso sancionatorio.

En virtud que los argumentos esgrimidos por el proveedor, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la comisión de la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados a la denunciante.

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”* (resaltados son propios).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil –en adelante CPCM– determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “**Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica**” (resaltados son propios).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

**B.** En el presente procedimiento sancionatorio se incorporó prueba documental aportada por la denunciante, de la cual será valorada por este Tribunal únicamente la pertinente, que consiste en:

- a) Fotocopia de recibo provisional número 34328, en el que se observa la descripción del bien objeto de reclamo, por el precio de \$160.00 dólares, de fecha 29/11/19, emitido por la comercial “*Rapi dollar*”, propiedad del señor Miguel Ángel Torres López, en donde se detalla el monto de lo cancelado por la consumidora en virtud de una refrigeradora (fs. 4 y 35), con lo que se acredita la relación de consumo con el proveedor denunciado.
- b) Fotocopia de comprobante de *hoja de garantía*, emitida por la comercial “*Rapi dollar*”, por medio de la cual se estipulan las condiciones de la garantía del bien adquirido por la consumidora (fs. 3, 4 y 36).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En razón de los hechos probados con la documentación antes relacionada, se acreditó que la denunciante erogó una cantidad de dinero al proveedor, el cual exigió en concepto de pago por la venta de una refrigeradora, entregando la consumidora la cantidad de \$160.00 dólares en fecha 29/11/19 (fs. 4 y 35), sin embargo la refrigeradora se encontraba incompleta y en malas condiciones, por tal circunstancia, la consumidora la devolvió tres días después de la compra —el día 02/12/19—, manifestándole los empleados del proveedor que para poder entregarle otro producto completo, tenía que pagar un valor superior a lo que la consumidora había pagado en principio por la refrigeradora adquirida.

Ante ello, el proveedor denunciado confirmó que la consumidora compró una refrigeradora incompleta y en malas condiciones, que constituye el objeto de la controversia, ofreciendo alternativas de solución ante tal situación (fs. 28), alegando que su comercial donde distribuyen artículos de segunda, había cerrado operaciones por motivos de la pandemia, pero que tenía la voluntad de solventarle a la señora [REDACTED], con todo ello, este Tribunal **tiene acreditado lo expuesto en**

la denuncia conforme a lo establecido en el artículo 314 numeral 1° del CPCM: “No requieren ser probados: 1° Los hechos admitidos o estipulados por las partes”, pues fue confirmado tácitamente por el mismo proveedor en su escrito, que la refrigeradora adquirida por la consumidora había presentado algún desperfecto que necesitaba darle seguimiento de cumplimiento de garantía.

En línea con lo anterior, se corrió el traslado a la denunciante en auto de apertura a pruebas (fs. 30), para que se pronunciara sobre la alternativa de solución propuesta por el proveedor señor Miguel Ángel Torres López. Es así que en fecha 17/11/23 (fs. 33), se recibió escrito de contestación de traslado por parte de la consumidora señora \_\_\_\_\_, por medio del cual no accede a la propuesta del proveedor, manifestando que solo quiere la devolución de su dinero.

A contrario sensu, no existen ni siquiera indicios para acreditar que el proveedor entregó el bien objeto del reclamo, conforme a las características acordadas con la consumidora, ya que no constan elementos incorporados al presente expediente que permitan desvirtuar la prueba presentada por la denunciante, como por ejemplo, un acta de recepción a conformidad de la refrigeradora, o ante el desperfecto anunciado por la consumidora, algún certificado de la devolución del dinero pagado por la denunciante (por la cantidad de \$160.00 dólares), o en su defecto la entrega de otro producto con las características que satisfagan la pretensión de la denunciante; de lo que se puede observar un incumplimiento a los términos pactados por parte del proveedor.

Asimismo, mediante la citada documentación, se establece por medio fotocopia de recibo provisional (fs. 4 y 35) emitido por el proveedor en fecha 29/11/19, las cantidades de dinero que la consumidora entregó al señor Miguel Ángel Torres López, y que este último se comprometía a entregar una refrigeradora, la cual lógicamente debía estar completa y en condiciones óptimas para el buen desempeño de su función; pero que desafortunadamente resultó ser un bien incompleto y defectuoso, y en concordancia con lo dispuesto en los artículos 1416 y 1417 del Código Civil, que determina que lo pactado por las partes, es obligatorio para los contratantes, que además los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella; se ha comprobado también que al momento en que se interpuso la denuncia en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor, el proveedor no había realizado la entrega de otro bien con las características solicitadas por la consumidora o en su defecto la devolución de lo pagado por la consumidora, en razón de la compra de una refrigeradora.

Los anteriores hechos no fueron desvirtuados por el proveedor denunciado, ya que, como se mencionó anteriormente, no aportó ninguna prueba al presente procedimiento administrativo sancionatorio —pese a que se le otorgó la oportunidad procedimental para hacerlo conforme a las disposiciones legales pertinentes—, que acreditara la efectiva entrega de otro producto equivalente al

solicitado por la consumidora, objeto de la controversia, por el cual ésta última erogó cantidades de dinero, esperando recibir como contraprestación la entrega de una refrigeradora de las características pactadas, pues el proveedor estaba obligado a entregar dicho bien, al recibir el pago de parte de la consumidora.

En razón de la prueba valorada y las disposiciones legales aplicables, lo manifestado por la denunciante respecto de la conducta por parte del proveedor de no realizar la entrega de un producto — refrigeradora— completo y en óptimas condiciones, aun y cuando la consumidora ya había erogado la cantidad de \$160.00 dólares en concepto de la compra de dicho bien, y a juicio de este Tribunal se ha acreditado la comisión de la infracción tipificada en el artículo 43 letra e) de la LPC por “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, siendo procedente *sancionar* al proveedor denunciado señor Miguel Ángel Torres López, en relación a los hechos atribuidos por denuncia interpuesta por la señora [REDACTED]

**B.** Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto,

no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011].

En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva del proveedor denunciado, este Tribunal considera necesario analizar si el mismo ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de las conductas sancionables.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera culposa por parte del proveedor, pues no atendió con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de entregar los bienes que comercializa en los términos esperados por los consumidores, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

#### VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

##### *a. Tamaño de la empresa.*

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona*

*natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores”.*

A partir del análisis de los documentos que constan en el expediente administrativo, no es posible encajar al proveedor, en ninguna de las categorías antes citadas, por no contar este Tribunal con la documentación financiera requerida para efectuar dicho cálculo, pese a haberse solicitado con anterioridad según consta en la resolución de inicio del procedimiento sancionatorio de mérito (fs. 23-25). Es decir, en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, a efectos de establecer la capacidad económica que tiene para asumir la multa.

Consecuentemente, este Tribunal se ve impedido de clasificar al proveedor de conformidad a los tipos de empresa establecidos en los parámetros del artículo 3 de la Ley MYPE. Pese a lo antes indicado, con el objeto de cumplir su obligación de resolver, de conformidad a los principios que rigen el *ius puniendi*, se realizará una interpretación *pro administrado*, únicamente para los efectos de la cuantificación de la multa, este Tribunal procederá a considerar al proveedor como un *comerciante informal*, guardando el equilibrio entre la finalidad disuasoria de la sanción pecuniaria y el principio de proporcionalidad de dicha medida.

***b. Grado de intencionalidad de la infractora.***

Este elemento se considera en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Al respecto, este Tribunal en reiteradas ocasiones ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido. En ese orden, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó una actuación negligente por parte del proveedor, pues al ser una persona natural dedicada a la venta y distribución de electrodomésticos, referente a este rubro, es conocedor que todas las relaciones comerciales con clientes y sus proveedores se documentan a través de contratos o facturas, los cuales debe ejecutar de buena fe y que por tanto, es evidente el carácter de obligatoriedad de lo pactado entre los contratantes, situación que no consta

acreditada en el presente expediente, por cuanto no cumplió con la entrega del bien conforme a lo pactado.

Por lo que, se configura plenamente una conducta *negligente* por parte del proveedor Miguel Ángel Torres López, por no haber atendido con la debida diligencia de un buen comerciante en negocio propio —artículo 947 del Código de Comercio—, incumpliendo con el deber que posee como proveedor de atender las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC, con el objeto de cumplir con la entrega de los bienes en los términos y condiciones pactadas con la consumidora.

*c. Grado de participación en la acción u omisión.*

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la infracción del proveedor, es directa e individual, pues se acreditó que no cumplió con la obligación pactada con la consumidora, respecto de realizar la entrega de una refrigeradora completa y en óptimas condiciones, por la cual, él mismo recibió cantidades de dinero de parte de la consumidora, quien tenía la expectativa de recibir dicho electrodoméstico de determinadas características.

*d. Impacto en los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a los consumidores.*

En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a *no entregar los bienes (...)* en los términos contratados —artículo 43 letra e) de la LPC— dio como resultado un impacto negativo en los derechos económicos de la consumidora, puesto que, en principio, al no cumplir con lo pactado ésta se vio afectada en su patrimonio, pues erogó cierta cantidad de dinero en concepto de la compra de una refrigeradora, la cual nunca terminó de recibir por parte del proveedor, así mismo en la documentación presentada por la consumidora (fotocopia de comprobante de pago, tipo recibo provisional de folios 4 y 35) se establece la cantidad de dinero entregada al proveedor, por la cantidad de \$160.00 dólares. Por otra parte, se generó una falsa expectativa en la consumidora al ofrecer el proveedor, una refrigeradora de determinadas características, por la que pagó la denunciante y esperaba recibir completa y en buen estado, pero que ante el incumplimiento no se concretó según lo acordado.

*e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.*

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo en el infractor —quien ha cometido la infracción descrita en el artículo 43 letra e) de la LPC—, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores, ya que por su experticia en la venta y distribución de electrodomésticos, debe considerar todos los factores externos que durante la ejecución de los mismos podrían llegar a afectar la óptima prestación de sus servicios profesionales, debiendo adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC.

## IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo considerado los elementos del artículo 49 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer al infractor Miguén Ángel Torres López, pues se ha determinado que no entregó los bienes en los términos contratados.

Al respecto, es importante señalar que las sanciones en materia de consumo tienen doble finalidad: por un lado, corregir al que ha realizado la práctica ilegal y, por otro, evitar que se sigan cometiendo conductas prohibidas en detrimento de los consumidores (carácter disuasivo de la sanción).

Ahora bien, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y al haberse advertido que en el presente procedimiento administrativo sancionador el proveedor infractor ha mostrado una conducta procedimental que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que les es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información solicitada por esta autoridad sancionadora, y a juicio de este Tribunal dicho comportamiento denota falta de diligencia y de cooperación de los agentes infractores dentro del procedimiento administrativo sancionador. No obstante, el proveedor ofreció alternativas de solución al conflicto, hecho que este Tribunal valorará en el cálculo de la multa.

Por consiguiente y en virtud que el proveedor es una persona natural, cuya capacidad económica —por presunción— es la de un *comerciante informal*, el impacto en el derecho de la consumidora, la naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a la consumidora (\$160.00 dólares), el grado de intencionalidad con la que procedió el infractor —*negligencia*—, así como por haberse constatado una conducta procedimental que denota la falta de diligencia y colaboración del infractor dentro del procedimiento, por no proporcionar la información solicitada, este Tribunal impone al proveedor Miguel Ángel Torres López, por la comisión de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por “*No entregar los bienes (...) en los términos contratados*”, en relación con el artículo 4 letra e) de la misma ley, una multa de **CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS DÓLARES CON VEINTISEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$456.26)**, *equivalentes a un mes con quince días de salarios mínimos mensuales urbanos en la industria*, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **0.75%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —200 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

## X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA

La consumidora solicitó en su denuncia la devolución de su dinero por el valor de \$160.00 dólares, por producto defectuoso, en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

A. Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)”.

B. Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —SCA—, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra e) de la LPC la titularidad del derecho a “adquirir los bienes o servicios en las condiciones que el proveedor ofertó públicamente”, le corresponde a la denunciante como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión de la consumidora, la cual consiste

en: “la devolución del pago de los ciento sesenta dólares (\$160.00), en concepto de la compra de una refrigeradora incompleta y defectuosa”.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera que la entrega de la refrigeradora en las condiciones pactadas, ya no es procedente, pues el proveedor denunciado no entregó dicho artículo a la consumidora por la cual se le pagó, siendo pertinente entonces, a juicio de este Tribunal, *ordenar al proveedor Miguel Ángel Torres López, la devolución de lo pagado por la denunciante* [REDACTED], en concepto de la compra de una refrigeradora al proveedor, y que hasta el momento de este pronunciamiento no consta que haya entregado a la consumidora el objeto de la controversia, o haya realizado la devolución del monto del total pagado, siendo la cantidad de \$160.00 dólares, a la luz de lo dispuesto en las precitadas normas. En este punto es importante que la consumidora solicitó una indemnización además de la devolución de lo pagado, pero no adjuntó documentación que acreditara el monto de una indemnización solicitada, por lo que para este Tribunal no es posible ordenar el resarcimiento en concepto de daños en el presente procedimiento administrativo sancionador.

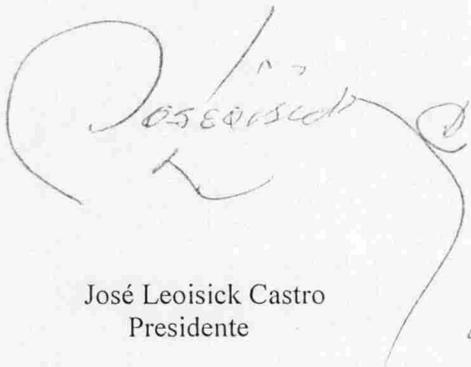
#### XI. DECISIÓN

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e, 43 letra e), 46, 49, 83 letras b) y c), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículo 218 del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal **RESUELVE**:

- a) *Téngase por agregado* el escrito presentado por la consumidora señora [REDACTED] (fs. 33), así como la documentación que anexa al mismo (fs. 35-37).
- b) *Sanciónese* al proveedor Miguel Ángel Torres López, con la cantidad de **CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS DÓLARES CON VEINTISEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$456.26)**, equivalentes a *un mes con quince días de salario mínimo mensual urbano en la industria—D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—* en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra e) de la LPC, por no entregar los bienes en los términos contratados, respecto de los hechos denunciados por la señora [REDACTED] según el análisis desarrollado en los romanos VII, VIII y IX de la presente resolución.
- c) *Ordénese* al proveedor Miguel Ángel Torres López, **devolver** a la señora [REDACTED], la cantidad de **CIENTO SESENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$160.00)**, en concepto de reintegro de lo pagado por el bien no entregado en los términos pactados, conforme a las disposiciones legales precitadas y los términos expuestos en el romano X de este pronunciamiento.

La presente resolución deberá ser cumplida dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación respectiva; debiendo comprobar su acatamiento a este tribunal dentro del plazo indicado. La multa impuesta deberá hacerse efectiva en la **Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda**, dentro del referido plazo; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal certificará la presente resolución para ejecución forzosa conforme a los procedimientos comunes.

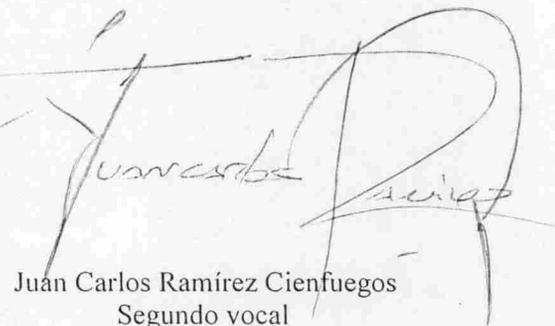
- d) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal, certificación de la presente resolución a la consumidora señora \_\_\_\_\_, para los efectos legales que considere pertinentes.
- e) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
- f) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro  
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

**PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.**

EV/MP



Secretario del Tribunal Sancionador